

Capítulo I: VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA, DIRECCION DE COBRANZAS			
1. Datos del área Gestora:	Dependencia solicitante:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Dirección de Cobranzas	Espacio para registro de MERCURIO
	Nombre del servidor que diligencia el insumo	Ana Maria Melo y Luisa Fernanda Rodríguez	
2. Datos proyecto:	Eje de política al cual está vinculada la necesidad		Garantizar un Proceso de Cobranza optimo, oportuno y confiable
	Nombre del proyecto		Contratación de Prestación de Servicios de Cobranza Administrativa
3. Nº de proceso en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA):	Se solicitó la inclusión al PAA mediante solicitud en el software Orion.		
4. Código UNSPSC	80161500		
5. Objeto:	Contratar la Prestación de Servicios de Cobranza Administrativa (cartera comprendida en un rango 1 a 90 días) para la gestión de cobro de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y fondos en administración		
6. Descripción de la necesidad a satisfacer:	<p>6.1 ANTECEDENTES</p> <p>El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, creado en 1.950 se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculado al Ministerio de Educación Nacional. Los derechos y obligaciones que se encontraban en cabeza del ICETEX como establecimiento público del orden nacional continúan a favor y a cargo del mismo con su nueva naturaleza jurídica.</p> <p>Dentro de la gestión de la cartera del ICETEX, se ha considerado importante, estructurar e implementar un proceso de cobro administrativo que permita un mayor control sobre la cartera vencida entre 1 y 90 días en mora, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros de la entidad.</p> <p>ICETEX cuenta con una cartera total vencida con recursos propios por valor de \$409,365 millones con fecha de corte a diciembre de 2014, con un Indicador de Cartera total Vencida del 13.19%, registrando un indicador del 2.6% en cartera vencida para el Portafolio en época de Estudios (hace referencia al periodo de tiempo en el cual el</p>		

beneficiario se encuentra cursando el programa académico seleccionado), y de 26.7% el indicador para el Portafolio en época de Amortización (hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario ha concluido y/o desertado la época de estudios y debe comenzar a cancelar las cuotas mensuales del crédito generadas en su plan de pagos).

De otra parte y teniendo en cuenta el volumen de la cartera vencida y el rodamiento de cartera en las etapas tempranas de mora y en busca de un manejo más eficiente que proporcione mejores resultados en su recaudo, como una de las fuentes de ingresos del Instituto y con el fin de cumplir con la misión institucional de otorgar crédito a un mayor número de colombianos, actualmente la cartera administrativa en el rango 1-90 días se encuentra siendo gestionada por la firma de cobro CONALCREDITOS mediante el contrato 2014-0236 hasta el 31 de marzo de 2015

A continuación relacionamos los resultados de recaudo obtenidos en los últimos 4 meses de 2014:

Fecha de Entrega y Gestión	Tipo de Cartera	Rango de Mora	No Obligaciones Asignadas	Saldo Capital Asignado	No Obligaciones recuperadas	Saldo Capital Recuperado	% de capital Recuperado
10 Sept al 09 Octu	Estudios	(1-30)	6.877	\$ 58.074.090.358	5.520	\$ 47.971.178.900	83%
		(31-60)	1.790	\$ 15.890.480.157	1.219	\$ 11.207.666.986	71%
		(61-90)	429	\$ 3.900.088.381	200	\$ 1.900.034.502	49%
		Total	9.096	\$ 77.864.658.897	6.939	\$ 61.078.880.388	
	Amortización	(1-30)	23.224	\$ 159.309.398.688	14.010	\$ 112.047.736.400	70%
		(31-60)	4.549	\$ 34.876.375.664	2.977	\$ 22.262.430.486	64%
		(61-90)	3.355	\$ 27.122.684.526	1.270	\$ 9.564.732.852	35%
Total	31.128	\$ 221.308.458.877	18.257	\$ 143.874.899.738			
22 Sept al 21 Octu	Amortización	(1-30)	8.182	\$ 64.360.260.878	6.185	\$ 49.834.395.931	77%
		(31-60)	478	\$ 3.937.067.213	339	\$ 3.169.566.427	81%
		(61-90)	114	\$ 1.087.164.787	66	\$ 602.328.144	55%
	Total	8.774	\$ 69.384.492.878	6.590	\$ 53.606.290.502		
29 Sept al 28 Octu	Amortización	(1-30)	1.519	\$ 9.743.475.831	1.252	\$ 8.354.409.009	86%
		(31-60)	55	\$ 339.103.637	42	\$ 264.697.522	78%
		Total	1.574	\$ 10.082.579.468	1.294	\$ 8.619.106.530	

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

		10 Octu al 09 Nov	Estudios	(1-30)	4.839	\$ 36.574.173.536	3.223	\$ 26.141.934.931	71%
				(31-60)	2.514	\$ 22.175.359.761	1.259	\$ 11.626.046.088	52%
				(61-90)	1.004	\$ 9.256.384.787	383	\$ 3.686.787.754	40%
				Total	8.357	\$ 68.005.918.084	4.865	\$ 41.454.768.773	
		22 Oct al 21 Nov	Amortización	(1-30)	7.086	\$ 40.950.119.833	3.693	\$ 27.387.009.513	67%
				(31-60)	9.833	\$ 62.729.948.414	3.637	\$ 27.661.945.450	44%
				(61-90)	2.737	\$ 20.263.615.642	1.043	\$ 7.916.960.465	39%
				Total	19.656	\$ 123.943.683.889	8.373	\$ 62.965.915.428	
		29 Oct al 28 Nov	Amortización	(1-30)	8.663	\$ 61.520.713.167	5.834	\$ 43.418.633.351	71%
				(31-60)	1.633	\$ 10.810.689.006	1.109	\$ 7.758.116.628	72%
				(61-90)	114	\$ 672.417.664	43	\$ 336.695.086	50%
				Total	10.410	\$ 73.003.819.837	6.986	\$ 51.513.445.065	
		10 Nov al 09 Dic	Estudios	(1-30)	3.454	\$ 26.793.423.209	2.759	\$ 21.941.646.935	82%
				(31-60)	893	\$ 7.119.497.594	710	\$ 5.722.347.540	80%
				(61-90)	121	\$ 1.064.807.368	95	\$ 841.397.585	79%
				Total	4.468	\$ 34.977.728.171	3.564	\$ 28.505.392.059	
		22 Nov al 21 Dic	Amortización	(1-30)	5.931	\$ 43.108.229.209	3.770	\$ 31.175.452.027	72%
				(31-60)	1.529	\$ 11.986.260.380	1.025	\$ 8.643.024.910	72%
				(61-90)	279	\$ 2.649.606.773	168	\$ 1.656.861.583	63%
				Total	7.739	\$ 57.744.096.362	4.963	\$ 41.475.338.520	
22 Nov al 21 Dic	Estudios	(1-30)	2.348	\$ 20.167.556.535	1.967	\$ 16.876.273.589	84%		
		(31-60)	1.614	\$ 11.545.949.294	1.085	\$ 8.357.581.728	72%		

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

				(61-90)	1.258	\$ 9.839.494.770	598	\$ 4.800.376.310	49%
				Total	5.220	\$ 41.553.000.600	3.650	\$ 30.034.231.627	
			Amortización	(1-30)	14.540	\$ 107.549.669.949	10.241	\$ 78.994.492.024	73%
				(31-60)	4.401	\$ 30.583.887.592	2.380	\$ 18.573.090.453	61%
				(61-90)	2.794	\$ 17.482.321.905	1.072	\$ 7.937.958.433	45%
				Total	21.735	\$ 155.615.879.445	13.693	\$ 105.505.540.910	
	29 Nov al 28 Dic	Estudios		(1-30)	1.186	\$ 9.616.793.305	966	\$ 7.929.332.903	82%
				(31-60)	330	\$ 2.237.368.200	286	\$ 1.875.584.150	84%
				Total	1.516	\$ 11.854.161.505	1.252	\$ 9.804.917.053	
			Amortización	(1-30)	2.285	\$ 14.354.292.885	1.760	\$ 11.588.603.475	81%
				(31-60)	2.590	\$ 16.361.711.395	1.344	\$ 8.679.248.316	53%
				(61-90)	1.017	\$ 6.916.539.165	421	\$ 2.814.606.331	41%
				Total	5.892	\$ 37.632.543.444	3.525	\$ 23.082.458.122	
		10 Dic al 09 Ene	Estudios	(1-30)	1.320	\$ 10.533.650.994	1.147	\$ 9.210.736.801	87%
				(31-60)	1.169	\$ 8.843.069.870	823	\$ 6.306.113.306	71%
				(61-90)	362	\$ 2.706.390.897	240	\$ 1.852.600.444	68%
				Total	2.851	\$ 22.083.111.761	2.210	\$ 17.369.450.551	
			Amortización	(1-30)	4.787	\$ 27.712.436.417	2.951	\$ 22.407.063.958	81%
				(31-60)	3.112	\$ 20.929.676.828	1.674	\$ 13.198.165.306	63%
				(61-90)	960	\$ 7.028.729.544	533	\$ 4.237.758.738	60%
				Total	8.859	\$ 55.670.842.789	5.158	\$ 39.842.988.003	
	22 Dic al 21 Ene	Estudios	(1-30)	433	\$ 5.353.495.320	336	\$ 4.131.316.226	77%	
				(31-60)	139	\$ 1.622.079.486	102	\$ 1.200.690.334	74%
				(61-90)	86	\$ 935.810.676	52	\$ 552.364.185	59%
				Total	658	\$ 7.911.385.483	490	\$ 5.884.370.745	
			Amortización	(1-30)	11.015	\$ 87.281.321.914	7.638	\$ 61.754.817.385	71%

			(31-60)	5.755	\$ 43.535.253.796	3.378	\$ 26.767.960.751	61%
			(61-90)	1.789	\$ 12.835.034.718	743	\$ 5.343.193.685	42%
			Total	18.559	\$ 143.651.610.428	11.759	\$ 93.865.971.821	
29 Dic al 28 Ene	Estudios		(1-30)	113	\$ 1.500.913.747	80	\$ 1.083.033.552	72%
			(31-60)	38	\$ 511.116.717	22	\$ 305.911.065	60%
			(61-90)	11	\$ 132.943.778	6	\$ 80.233.901	60%
			Total	162	\$ 2.144.974.243	108	\$ 1.469.178.518	
	Amortización		(1-30)	3.086	\$ 26.509.612.383	2.442	\$ 21.481.241.730	81%
			(31-60)	1.156	\$ 10.204.584.227	716	\$ 6.714.395.907	66%
			(61-90)	400	\$ 3.532.026.907	204	\$ 1.929.134.670	55%
			Total	4.642	\$ 40.246.223.518	3.362	\$ 30.124.772.308	

6.2 JUSTIFICACION

ICETEX no cuenta con la capacidad operativa y de personal, debido a que la planta de personal se encuentra congelada hace aproximadamente 7 años, así mismo se realizó un estudio sobre cargas de trabajo por la Universidad de los Andes, en el cual se evidencia que no se cuenta con el personal suficiente para para el desarrollo de la actividades de la entidad (Este estudio puede ser consultado en la Oficina de Planeación del Instituto). Adicionalmente ICETEX es una entidad crediticia y no una empresa con amplia experiencia en cobro y recuperación de cartera y tampoco cuenta con el espacio físico para soportar una operación de cobro del tamaño que requiere la prestación del servicio. Por lo tanto para el desarrollo de la gestión en el rango de mora Administrativo, se crea la necesidad de contratar los Servicios de Cobranza Administrativa para que implemente y desarrolle dicha operación, esperando así mejorar el potencial del recaudo de la cartera en mora temprana de la entidad en el rango comprendido entre 1-90 días. Esto permitirá reducir el rodamiento de la cartera a categorías de alto riesgo, en las cuales las probabilidades de recuperación disminuyen en la medida que aumenta el rango en mora. De esta forma, se incrementan las posibilidades de recaudo oportuno de la cartera, siendo uno de los principales ingresos del ICETEX.

La segmentación que exigirá ICETEX por tipo de cartera (estudios y amortización), permitirá al proponente seleccionado establecer estrategias adecuadas y oportunas, teniendo en cuenta que el portafolio asignado en época de estudio brinda una mayor probabilidad de recuperación en tanto el beneficiario requiere normalizar su crédito para poder generar nuevas solicitudes de renovación y desembolso. En la etapa de amortización aun cuando se dificulta un poco más la recuperación se incentiva al proponente a través de los porcentajes de comisión dispuestos para cada una de las franjas de mora, adicionalmente el beneficiario no cancelará ningún valor por concepto de honorario (en ninguna de las dos etapas), lo que permite al contratista seleccionado tener un mayor acercamiento con el beneficiario.

	<p>Teniendo en cuenta lo anterior, vale la pena mencionar que mayores niveles de recaudo se traducen en una adecuada reutilización de los recursos para la colocación de nuevos créditos educativos, con el fin de cumplir de forma adecuada con la misión y sostenibilidad de la entidad.</p> <p>6.3 BENEFICIOS</p> <p>Los beneficios de realizar la contratación para la gestión de cobro administrativo de la cartera en rangos de mora comprendidos entre 1 y 90 días, se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lograr el recaudo de los saldos vencidos de los créditos educativos de los clientes del ICETEX entre los rangos de 1 – 90 días. Disminución de los índices de vencimiento de las obligaciones y por ende el deterioro de la cartera. Incrementar y mejorar los índices de recuperación de la cartera. Contribuye al plan estratégico, en cuanto a la Gestión Financiera garantizando la disponibilidad de los recursos y la sostenibilidad.
<p>7. Descripción del objeto a contratar</p>	<p>7.1 ALCANCE DEL OBJETO</p> <p>A través de la contratación para la prestación de servicios profesionales de Cobranza Administrativa se busca evitar la morosidad temprana de las obligaciones de los créditos otorgados por ICETEX y disminuir el porcentaje de rodamiento a otras categorías de mayor riesgo, para lo cual el Contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructurará y gestionará un proceso de Cobro Administrativo que permita un mayor control sobre la cartera de 1 - 90 días, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros del ICETEX. Garantizará la disponibilidad y dedicación de las personas y el soporte tecnológico, administrativo y sistemas de información, con la dedicación, formación y experiencia solicitada para atender las obligaciones del contrato. Permitirá y facilitará la práctica de auditorías que en cualquier momento se soliciten por parte de ICETEX o de las entidades de control, supervisión y vigilancia. Aplicará las metodologías y los procedimientos que garanticen la gestión de los riesgos y su adecuado tratamiento y mitigación a los que están expuestos los recursos administrados. Garantizará desde el inicio del contrato la continuidad de la operación en la Prestación de Servicio de Cobranza Administrativa. Dará cumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de conformidad con lo establecido en el Capítulo Décimo Primero del Título 1 de la Circular Básica Jurídica (C. E. 007 de 1996), las Circulares Externas 026 de 2008, 002 de 2010, las Circulares 014, 037 y 052 de 2007 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia Dará cumplimiento a las Circulares Externas 037 y 052 de 2007 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, orientadas a Seguridad de la Información, como también a la normatividad vigente en materia de todos los riesgos.

- Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos.

7.2 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2016 o hasta el agotamiento de recursos, lo que primero ocurra, tiempo que será contado a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos para el perfeccionamiento y legalización del contrato.

7.3 ESPECIFICACIONES DEL BIEN OBRA O SERVICIO REQUERIDO

El objeto del contrato, se desarrollará bajo la modalidad de Prestación de Servicios, y comprende los procesos de cobro de obligaciones entre 1 y 90 días de mora.

Las asignaciones realizadas por parte de ICETEX al CONTRATISTA serán generadas de forma mensual con el cierre de cada periodo, así mismo se realizará entrega semanal con los nuevos vencimientos presentados en cada uno de los rangos, las asignaciones tendrán un tiempo de gestión de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega y se realizarán cortes de acuerdo a estas mismas fechas para su posterior cálculo de porcentajes de recuperación. ICETEX entregará informe diario de recaudo al contratista el cual tendrá una caída de dos (2) días.

Los porcentajes de recuperación serán calculados de acuerdo a los saldos reportados en la base en Excel entregada, ninguna de las partes modificará, ni calculará valores adicionales a los entregados para determinar el porcentaje de recuperación alcanzado.

En la prestación de servicios de cobranza se deberá adelantar toda la gestión de seguimiento de cobro y administración de la cartera asignada según la etapa de vencimiento, utilizando las estrategias adecuadas para tal fin de acuerdo con su experiencia.

Entendiéndose por **gestión de cobro** la actividad que deberá ser desarrollada por el contratista seleccionado, la cual consistirá en la recuperación de cuotas vencidas completa o parcialmente siempre que deje el crédito en un rango de mora inferior al inicialmente asignado, de aquellos créditos con mora entre 1 y 90 días

El proponente deberá presentar un plan de trabajo mensual en el que segmente sus estrategias por cada franja de mora, teniendo en cuenta que a cada rango se debe dar un trato diferencial. Adicionalmente en cada franja de mora se debe realizar una segmentación y aplicar una estrategia adecuada y pertinente para los beneficiarios que se encuentren por primera vez en mora luego de generado el plan de pagos final en época de amortización y para aquellos beneficiarios que presenten un perfil de alto riesgo y sean más propensos al incumplimiento de la obligación.

Esta labor se desarrollará en tres etapas básicas, para las cuales entre otras, se sugiere:

Rango de 1 – 30 días

Mecanismos:

- Envío de correos electrónicos.
- Envío mensajes de texto.
- Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.
- Llamadas telefónicas.
- IVR.
- CHAT

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

Rango 31 -60 días

En esta etapa de gestión se debe continuar con la labor de cobro utilizada en la etapa de cobro anterior (rango de 1 -30 días), con un guion de más exigencia no solo al Beneficiario sino igualmente al Deudor Solidario.

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

Mecanismos:

- Envío de correos electrónicos.
- Envío mensajes de texto.
- Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.
- Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.
- Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.
- IVR.
- CHAT

Rango 61 – 90 días

En esta etapa de gestión, se debe continuar con la labor de cobro utilizada en la etapa anterior (rango 31-60 días), con un guion de más exigencia al Beneficiario y al Deudor Solidario.

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

Mecanismos:

Envío de correos electrónicos.

Envío mensajes de texto.

Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.

Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

IVR.

CHAT

Igualmente, dentro de las funciones solicitadas por ICETEX, el contratista se compromete a:

- Lograr el pago de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital total de los clientes del ICETEX, dentro los rangos de vencimiento establecidos.
- Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.
- Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.
- Disminuir el índice de Cartera Vencida

Nota: Estos mecanismos deberán ser aplicados a toda la base de beneficiarios y deudores solidarios de créditos educativos entregados para ser gestionados en todos los rangos de mora.

7.4 REQUISITOS HABILITANTES

7.4.1 REQUISITOS DE EXPERIENCIA GENERAL:

El proponente debe contar con mínimo diez (10) años de constitución, contados hasta la fecha de presentación de la propuesta, cuyo objeto en cámara y comercio acredite actividades y servicios directamente relacionados con gestión de cartera y/o cobranza.

7.4.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TECNICA:

Los proponentes deben demostrar una experiencia específica, la cual será acreditada a través de la presentación de hasta seis (6) certificaciones. En caso de presentarse más de seis (6) certificaciones, solo se tendrán en cuenta las seis (6) certificaciones de los contratos suscritos más recientes:

1. En las cuales haya prestado servicios profesionales de cobranza y/o gestión de cartera.
2. Cuyo valor del contrato (comisión obtenida por recuperación de cartera) sea igual o superior a \$12,000,000,000 (DOCE MIL MILLONES DE PESOS) certificada durante los últimos cinco (5) años
3. Los contratos certificados deben haber sido suscritos y/o renovados dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta y deben estar terminados o con un porcentaje de avance en la ejecución de por lo menos el sesenta (60%) de su plazo, para tal efecto, es indispensable que la entidad contratante emita una certificación de cumplimiento en la ejecución y/o renovación del contrato.
4. Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal, se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, indicando el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros y deberán cumplir con los numerales anteriores. Para el caso del valor del contrato (comisión obtenida por recuperación de cartera) igual o superior a \$12,000,000.000 (DOCE MIL MILLONES DE PESOS) certificado durante los últimos cinco (5) años, por lo menos uno de los integrantes deberá acreditar la suma de \$6,000,000,000 (SEIS MIL MILLONES DE PESOS)
5. Para ser tenidas en cuenta las certificaciones requeridas según lo señalado en el presente numeral, deberán contener por lo menos los datos del nombre de la entidad contratante, contratista, objeto, valor, plazo (fecha de inicio y fecha finalización), fecha de expedición de la certificación. Así mismo, deben estar firmadas por el Representante Legal de la Entidad donde se realizó el contrato, o la persona de la entidad contratante que esté autorizada para entregar este tipo de certificaciones indicando el nombre y el cargo que ocupa actualmente.

Cada una de las certificaciones deberán ser presentadas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo.

En caso que la certificación no acredite la totalidad de los requisitos establecidos para la experiencia técnica, los proponentes podrán anexar en su propuesta, copias de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde conste tales requisitos.

- La información suministrada sobre la experiencia técnica deberá incluirse por el proponente en el Anexo 1 -“Relación de experiencia del Proponente.” Esta información debe coincidir con la de las certificaciones y demás soportes.
- La información que reporte el Proponente en el cuadro anterior, será verificada por el ICETEX con base en las certificaciones aportadas, por tanto, en el evento en que la información no corresponda o no se evidencie en la certificación física respectiva, la certificación no será tenida en cuenta para efectos de verificación de experiencia.
- Cuando exista diferencia entre la información relacionada y la consagrada en los soportes presentados, prevalecerá la información de los soportes.

- La experiencia exigida será reconocida para proponentes escindidos siempre y cuando dicha escisión se haya dado antes de los últimos cinco (5) años, contados estos a partir del cierre del presente proceso de selección pública de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.
- La entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes. Si se advierten discrepancias entre esta información y lo establecido por la entidad contratante, el proponente incurrirá en causal de rechazo.
- Para los contratos que se encuentren vigentes, se validará el tiempo de experiencia hasta la fecha de la presentación de las propuestas.
- Las certificaciones ilegibles, borrosas y/o que no contengan la información solicitada, no serán tenidas en cuenta. No obstante la entidad, podrá solicitar en cualquier momento aclaraciones sobre las mismas.
- Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo la gravedad del juramento.

Nota 1: Si se trata de un oferente extranjero, deberá relacionar u certificar la experiencia exigida en este proceso. En el evento que dicha experiencia se haya obtenido en un país distinto a Colombia, para efectos de demostrarla deberá adjuntar la certificación respectiva que deberá cumplir con los requisitos establecidos en este documento. Adicionalmente si la certificación se encuentra en idioma diferente al castellano, deberá adjuntar el documento en idioma extranjero con la traducción oficial del documento, tal y como lo establece el artículo 260 de código de procedimiento civil colombiano.

Nota 2: En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un proponente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, para efectos de poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia en los términos del código de comercio, de acuerdo con lo señalado en los artículos 471 474 de citado código.

Nota 3: En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 874 del código de comercio, en concordancia con el artículo 28 de la ley 9 de 1991, el artículo 3 del decreto 1795 de 1993 y la resolución No. 8 de 2000, modificada por la resolución 6 de 2006, emanada del Banco de la Republica, el valor en pesos colombianos de contrato o contratos celebrados en moneda distinta será el de la fecha de su suscripción o firma de acuerdo con la tasa de cambio oficial que indique el Banco de la República.

Nota 4: No se podrán presentar las casas de cobranza que actualmente tengan adjudicados procesos de cobranza de segmentos diferentes al Cobro Administrativo.

7.4.3 PLAN DE CONTINGENCIA

El proponente deberá certificar su plan Contingencia vigente y será validado en la visita técnica según el anexo 5.

7.4.4 CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO

El proponente deberá certificar su plan de continuidad de operación del negocio vigente y será validado en la visita técnica según el anexo 5.

7.4.5 CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD Y/O CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

El proponente deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad de la(s) sede(s) en la(s) cual(es) se prestará el servicio y a la(s) cual(es) se realizará la visita técnica (expedido no mayor a 30 días calendario) y/o copia del contrato de arrendamiento vigente.

7.4.6 VISITA TECNICA

ICETEX realizará una visita técnica de acuerdo con el cronograma del proceso donde se verificarán entre otros los siguientes aspectos:

- Aspectos técnicos, tecnológicos, operativos del proponente.
- Al momento de la visita la empresa deberá estar operando bajo el nombre que reporte el proponente en su propuesta.
- La visita no será agendada previamente ni se reprograma.
- Para las visitas se debe firmar un acta entre las partes y se deja constancia con registro fotográfico.
- Todas las sedes deberán cumplir con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones.
- El proponente deberá indicar la cantidad de gestores que prestarán el servicio en cada una de las ciudades con el fin de evaluar la capacidad técnica de cada una de las sedes.
- La(s) sede(s) a la(s) que se le(s) realice la visita será(n) la(s) única(s) autorizada(s) para la prestación del servicio contratado. En el evento que el contratista durante la ejecución del contrato decida presentar una nueva sede para prestar el servicio, quedará a discreción del ICETEX la aprobación y en caso de ser aceptada el proponente deberá asumir los costos de las visitas, tanto la técnica como la de seguimiento que realice ICETEX.

Ver anexo 5 lista de chequeo visita técnica al proponente

7.4.7 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO POR EL ICETEX PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS:

(1) Director de Proyecto: Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas con experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza, certificada por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real.

(1) Coordinador de Proyecto : Debe ser profesional universitario con experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza, certificada por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real.

Gestores de Cobranza: El proponente debe garantizar un número mínimo de treinta (30) gestores que de acuerdo con su experiencia en el objeto a contratar, le permitan cumplir a cabalidad con cada una de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre. Estos deben tener al menos título de bachiller.

***Ver Anexo 2 Estimación Número mínimo de Gestores**

Nota 1: Los porcentajes ofertados por el proponente en la propuesta económica contemplará la totalidad de los gastos que requiera la operación para el completo y total desarrollo de la gestión de cobro.

La presentación de profesionales con un perfil mayor al solicitado no dará lugar a rechazo de la propuesta siempre y cuando cumpla los requisitos de formación y experiencia solicitada en los pliegos de condiciones. Los mayores costos que se generen por este concepto serán asumidos por el futuro contratista.

Para la validación de los perfiles del Director de proyecto y el Coordinador de proyecto, deben anexar la correspondiente hoja de vida, certificaciones laborales y diploma o acta de estudios superiores.

El representante legal podrá expedir las certificaciones en los casos en los cuales la experiencia del Director y/o Coordinador corresponda a la misma entidad, situación en la cual deberá expedir certificaciones con las respectivas funciones. Todas las certificaciones deberán especificar claramente los tiempos laborados, la fecha de expedición, la firma y cargo de quien certifica. Cada una de las certificaciones deberán ser presentadas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo.

Para los gestores de cobranza, los diplomas que los acrediten mínimo como bachiller se deberán adjuntar al momento de la firma del acta de inicio del contrato.

ICETEX se reserva el derecho a verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren los oferentes sobre su experiencia.

7.4.7.1 CAMBIOS DEL PERSONAL PROPUESTO

Cualquier modificación del equipo de trabajo (Director de proyecto y/o Coordinador de proyecto) será consultada formalmente al ICETEX quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará presentando hoja de vida del aspirante y deberá ser personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuestos.

Para sustituir a un miembro del equipo de trabajo (Director de proyecto y/o Coordinador de proyecto) el contratista, avisará formalmente al ICETEX. Se debe planear y ejecutar el empalme de los profesionales entrante y saliente con costo a cargo del CONTRATISTA. El Director de proyecto y el Coordinador de proyecto que sean presentados en la propuesta, deben ser los mismos que inician la ejecución del proyecto, a menos que se haya solicitado formalmente el cambio de alguno de ellos y esta solicitud haya sido aprobada por el ICETEX.

La experiencia de los profesionales será contada a partir de la terminación y aprobación del pensum académico en educación superior, lo cual deberá ser certificado por el

proponente al inicio del contrato y en su ejecución cada vez que existan cambios en el personal del proyecto.

7.5 CONDICIONES DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

7.5.1 DOMICILIO CONTRACTUAL: En la ciudad de Bogotá en las instalaciones del ICETEX.

7.5.2 LUGAR DE EJECUCIÓN: La gestión de cobro podrá realizarse desde cualquier ciudad del país siempre y cuando cumplan en su totalidad los requisitos exigidos en el pliego de condiciones.

7.5.3 ENTREGABLES

Luego de finalizada la gestión de cobro de la base asignada, el proponente seleccionado presentará al supervisor del contrato los siguientes informes, con la periodicidad correspondiente. Deberán ser entregados en medio magnético en CD (Excel y Word según corresponda). Estos informes deberán ser validados y aprobados por el supervisor del contrato, no obstante el proponente seleccionado deberá presentar los informes adicionales que el ICETEX requiera en el término y periodicidad que la entidad lo requiera.

7.5.3.1 INFORME DE GESTION GERENCIAL (WORD)

Mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) el proponente presentará un informe en medio magnético e impreso de gestión gerencial en formato Word, en el cual se resuma el análisis de la gestión adelantada como los resultados de la misma; el formato de este informe será entregado por el ICETEX al inicio del contrato, junto con este deberá entregar el plan de trabajo del siguiente periodo en el que segmente sus estrategias por cada franja de mora.

7.5.3.2 INFORME DE GESTIÓN (EXCEL)

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Fecha de asignación
- Nombre de la Territorial
- Nombre de la Regional
- Tipo de Cartera (Estudios o Amortización)
- Número del crédito (ID Solicitud)
- Documento de identificación del beneficiario y Deudor Solidario
- Tipo de identificación del beneficiario y Deudor Solidario.

	<ul style="list-style-type: none">• Nombre completo del beneficiario y Deudor Solidario.• Código de referencia del crédito.• Relación de gestiones adelantadas durante el mes (correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas) tanto al Beneficiario como al Deudor Solidario.• Fecha de gestión.• Resultado de la gestión (efectiva o no efectiva).• Valor pago mínimo asignado.• Fecha de pago.• Valor pagado.• Rango de mora al momento de asignación.• Causal de devolución de comunicaciones escritas.• Numero de guía de entrega.• Certificación de entrega.• Soportes de gestiones realizadas. <p>7.5.3.3 GRABACIÓN DE LLAMADAS</p> <p>Mensualmente deberá entregar el 100% de las grabaciones de llamadas (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) de cada una de las gestiones telefónicas adelantadas y reportadas en el anterior informe en medio magnético.</p> <p>El horario de trabajo será establecido por el contratista de acuerdo con las estrategias que implemente para asegurar el cumplimiento en porcentajes de recaudo en cada franja de mora y cumpliendo con las 48 hora legales semanales así como con el total de personal ofrecido en su propuesta de servicio, garantizando que se respetará la intimidad personal y familiar del deudor y/o codeudor, dando cumplimiento a los parámetros establecidos en la circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera.</p> <p>7.5.3.4 INFORME DE RECAUDO (EXCEL)</p> <p>Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de asignación• Nombre de la Territorial• Nombre de la Regional
--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de Cartera (Estudios o Amortización)• Número del crédito (ID Solicitud)• Documento de identificación del beneficiario• Nombre completo del beneficiario• Edad de vencimiento de la obligación• Valor Vencido• Valor recaudado <p>7.5.3.5 INFORME ACTUALIZACION DE DATOS (EXCEL)</p> <p>Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético de la actualización de datos de los beneficiarios y deudores solidarios, así mismo deberá reportar los datos errados encontrados en la base de asignación entregada y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo Id• Id Documento• Tipo Deudor• Id Solicitud• Código Referencia• Tipo De Crédito• Código Departamento• Código Municipio• Dirección Residencia Solicitante• Teléfono Fijo o Celular• Email <p>7.5.3.6 REPORTE DIARIO DE GESTION (EXCEL)</p> <p>Se presentará diariamente (un (1) día hábil siguiente a la gestión del día inmediatamente anterior) por ruta SFTP y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none">• ID Solicitud.• ID Solicitante
--	---

	<ul style="list-style-type: none">• Nombres y Apellidos• Calificación de la llamada• No. al que llamaron• Nombre de asesor que gestionó <p>Nota: El proponente seleccionado durante la vigencia del contrato, deberá mantener el registro físico y/o magnético de cada uno de los mecanismos utilizados a lo largo de las etapas de cobro.</p> <p>7.6 VISITAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p>En caso que el proponente preste el servicio en una ciudad diferente a Bogotá se realizará como mínimo una (1) visita al mes o cuando ICETEX lo requiera</p> <p>Si el servicio es prestado en la ciudad de Bogotá, las visitas se realizarán mínimo dos (2) veces al mes siendo una programada y la otra NO programada.</p> <p>7.7 REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL PROPONENTE:</p> <p>El proponente deberá contar con la infraestructura operativa y tecnológica necesaria, que permita cumplir con el objeto contractual, entre los cuales se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none">- Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound.- Grabación Digital de llamadas.- E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto, Correo Certificado- Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores. <p>El proponente seleccionado deberá contar con un software de cobranza que como mínimo permita:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario• Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Dirección casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.• Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial• Espacio para notas y observaciones de cada gestión• Programación de alarmas y recordatorios
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestiona el crédito • Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones • Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización) • Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes • Control de acceso a gestores <p>Así mismo, el proponente deberá contar con un Software de administración de cartera, que le permita al ICETEX acceder vía web para obtener información de consulta en tiempo real a cada una de las obligaciones entregadas para su gestión, este deberá tener la capacidad de implementarse con cualquier navegador: Google Chrome, Mozilla e Internet Explorer y estará disponible para acceder desde ICETEX desde el momento de la primer entrega de base de asignación.</p> <p>En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta tecnológica para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por ICETEX en materia tecnológica, para la gestión en administración de cartera y registro de la gestión realizada a cada uno de los beneficiarios y deudores solidarios, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.</p> <p>El proponente deberá contar con planes de contingencia que garanticen la continuidad de la operación y el respaldo de la información, garantizando la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.</p>
<p>8. Modalidad de Selección:</p>	<p>8.1 TIPO DE CONTRATO Prestación de Servicios.</p> <p>8.2 MODALIDAD DE CONTRATACION: Selección Pública del contratista</p> <p>Este proceso de selección se fundamenta en el Artículo 37° del Acuerdo 30 del 17 de septiembre de 2013 “Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior “Mariano Ospina Perez” – ICETEX-“, Selección Pública del Contratista. Para celebrar contratos cuya cuantía sea igual o superior a mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (1000 smlmv), el ICETEX seleccionará al contratista mediante un procedimiento de selección pública de contratista en el que se observarán las siguientes reglas:</p> <p><i>a) Se publicará el proyecto de Pliegos de Condiciones.</i></p> <p><i>b) Una vez publicado el proyecto de pliegos de condiciones los interesados podrán presentar observaciones al mismo a través de los medios que se establezcan en dicho</i></p>

Proyecto de Pliegos, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su publicación.

- c) El Pliego de Condiciones definitivo podrá incluir los temas planteados en las observaciones, siempre que se estimen relevantes, para lo cual el ICETEX, lo publicará en la página del ICETEX.*
- d) El proceso de selección pública iniciará con la publicación del acto de apertura en la página web del ICETEX y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP junto con los Pliegos de Condiciones Definitivos.*
- e) Cualquier persona podrá presentar observaciones a los pliegos de condiciones. Estas observaciones podrán ser presentadas hasta cinco (5) días calendario antes de la fecha señalada para la recepción de las propuestas.*
- f) El ICETEX dará contestación a las observaciones recibidas mediante publicación en su página web, hasta tres (3) días hábiles anteriores de la fecha de cierre. Las áreas o dependencias técnicas que se requieran según cada caso, serán las encargadas de sustentar las correspondientes respuestas a las observaciones formuladas por los interesados en el proceso contractual. En el mismo término, el ICETEX podrá modificar los pliegos de condiciones mediante adenda publicada en su página Web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP.*
- g) Después de la fecha de cierre, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 y siguientes sobre el Comité de Contratación y el Comité Evaluador, el ICETEX publicará en la página web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP los informes de evaluación de los aspectos técnicos y económicos de las propuestas presentadas, por un término de tres (3) días hábiles para que los oferentes, durante dicho término, presenten sus observaciones por escrito en la Secretaría General del ICETEX.*
- h) Los proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días calendario contados a partir de la publicación en EL SECOP y/o en la página web del ICETEX de la respectiva observación. Los proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.*
- i) El ICETEX expedirá el informe final, que incluirá un pronunciamiento sobre las observaciones planteadas a las propuestas y las respuestas a ellas y la decisión sobre la adjudicación.*
- j) Acto de adjudicación o de declaratoria desierta, lo cual podrá realizarse en audiencia.*

Parágrafo Primero: *Cuando se requiera contratar la adquisición de bienes muebles o suministro de los mismos por el procedimiento de selección pública, el ICETEX podrá, además de la publicación en la página web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP, formular invitaciones a proveedores o distribuidores mayoristas, la cual no será limitante para la participación de otros oferentes, para garantizar la concurrencia de oferentes en sus procesos y la calidad de los productos.*

Parágrafo Segundo: *En caso de no lograrse la adjudicación, la entidad declarará desierto el proceso mediante Acto Administrativo que se publicará en EL SECOP y/o la*

	<p><i>página web de la entidad.</i></p> <p>Parágrafo Tercero. <i>En caso de declararse desierto el proceso de selección pública, la entidad podrá iniciarlo de nuevo, prescindiendo de la publicación del proyecto de pliego de condiciones. De ser necesario se modificarán los elementos de la futura contratación que hayan sido determinantes en la declaratoria de desierto, sin que en ningún caso se cambie el objeto de la contratación, sin perjuicio de ajustes en las cantidades y el presupuesto.</i></p> <p><i>Si el proponente, sin justa causa, se abstuviere de suscribir el contrato adjudicado quedará inhabilitado para contratar con el Estado por un término de cinco (5) años, para lo cual, se deberá seguir el procedimiento establecido en la ley para el efecto, de conformidad con lo señalado en el numeral 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en sus decretos reglamentarios.</i></p> <p>Lo anterior en concordancia con los parámetros establecidos en el Decreto 1510 de 2013 por medio del cual se reglamentó el sistema de compras y contratación pública.</p> <p>Así mismo, se aplicará el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo como criterios de selección la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas señaladas en el pliego de condiciones.</p>
<p>9. Valor Estimado del contrato</p>	<p>9.1 VALOR:</p> <p>El valor del contrato será hasta de (\$6,542,000,000.00) SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE INCLUIDO IVA Se cuenta con un presupuesto de \$ 2,452,000,000,00 para el año 2015 y de \$ 4,090,000,000,00 para el año 2016. En caso de presentarse un mayor valor de ejecución o cambio en la programación presupuestal, ICETEX cuenta con los mecanismos necesarios para realizar el ajuste pertinente.</p> <p>Los mecanismos se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de Acuerdo de Junta Directiva: <p>Modificación de Adición al Presupuesto (Artículo 28 Estatuto de Presupuesto del ICETEX): Cuando durante la ejecución del presupuesto de gastos y de inversión se hiciera indispensable incrementar el monto de las apropiaciones, para complementar las insuficientes, ampliar los servicios existentes o establecer nuevos servicios, entre otros, el representante legal deberá presentar la solicitud para su aprobación a la Junta Directiva, estableciendo en forma clara y precisa el recurso que ha de servir de base para su apertura y con el cual se incrementa el presupuesto de ingresos.</p> <p>Modificación de Traslado (Artículo 29 Estatuto de Presupuesto del ICETEX). Corresponde a la Junta Directiva, autorizar los traslados que modifiquen los montos inicialmente aprobados por esta, con fundamento en las solicitudes presentadas por el representante legal.</p>

	<ul style="list-style-type: none">• A través de Resolución de Desagregación: <p>Modificación de Traslado al Interior de los rubros mayores aprobados por acuerdo (Artículo 7 del Acuerdo 033 de 2011) establece que las modificaciones presupuestales que no representen ajustes a los montos autorizados por la Junta Directiva, serán aprobadas mediante actualización de la Resolución de Desagregación cuando éstas modifiquen los montos de los rubros de dicha resolución.</p> <p>*Ver Anexo 3 Estimación valor del Contrato cobro Administrativo</p> <p>9.2 ESTUDIO DE MERCADO</p> <p>ICETEX para el desarrollo del presente estudio realizó un sondeo de mercado y fueron contactadas varias firmas de cobro relacionadas a continuación, las cuales se dedican a realizar este tipo de actividad (Cobro Administrativo)</p> <p>Firmas de cobro contactadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• CFH COBRANZAS• HEVARAN• VENTAS Y SERVICIOS• CYC ABOGADOS• INTERACTIVO• PRIME CALL COLOMBIA• EXPERTOS EN COBRANZA LTDA• CONALCREDITOS• GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S• SERVIEFECTIVO• RECAUDOS EMPRESARIALES• CENTRO JURIDICO DE COBRANZA• GRUPO EMPRESARIAL DE COBRANZAS <p>De las cuales se recibieron ocho (8) cotizaciones de cobro de comisión en época de estudios y época de amortización. Tres de las cotizaciones fueron excluidas, dado que los proponentes no presentaron su oferta de servicios de acuerdo con lo solicitado por el ICETEX, afectando así las cifras del estudio.</p>
--	--

COTIZACIONES	Época de Estudios			Época de Amortización		
	(1-30)	(31-60)	(61-90)	(1-30)	(31-60)	(61-90)
CFH COBRANZAS	0,070%	0,300%	0,500%	0,100%	0,570%	0,670%
HEVARAN	0,040%	0,050%	0,050%	0,060%	0,065%	0,065%
VENTAS Y SERVICIOS	0,048%	0,063%	0,066%	0,063%	0,075%	0,088%
CYC ABOGADOS	0,050%	0,085%	0,115%	0,060%	0,100%	0,120%
INTERACTIVO	0,049%	0,059%	0,065%	0,059%	0,072%	0,081%

De acuerdo con las cotizaciones obtenidas, se determinaron los porcentajes de recuperación máximos para cada franja de mora con los que ICETEX calculó el presupuesto del contrato y así mismo los porcentajes máximos de comisión en cada franja de mora que el Instituto asumirá con el futuro contratista.

El presupuesto del actual contrato se determinó con cifras y proyecciones estimadas de vencimientos de la cartera total para lo restante del 2015 y 2016, cifras que fueron generadas por la oficina de planeación de ICETEX.

Tipo de cartera	Rango	Mediana
Estudio	(1-30)	0,049%
	(31-60)	0,063%
	(61-90)	0,066%
Amortización	(1-30)	0,060%
	(31-60)	0,075%
	(61-90)	0,088%

<p>10. Fuente (Origen de los recursos con el cual se va a contratar): Corresponde al origen de los recursos utilizados</p>	<p>Presupuesto propios ICETEX <input checked="" type="checkbox"/> recursos</p>	<p>BID <input type="checkbox"/></p>	<p>BM <input type="checkbox"/></p>	<p>Otro. <input type="checkbox"/> ¿Cuál?: Recursos Propios: Recursos: Nombre de la entidad externa: (ente externo que aporta los recursos) Tipo de recursos Recursos Propios: Recursos: \$6,542,000,000.oo, incluido el IVA.</p>
---	--	-------------------------------------	------------------------------------	---

para la contratación Selecione la fuente de recursos con la que se va a contratar				
11. Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y Rubro Presupuestal:			Fecha: 09/02/2015 -CDP VF-2015-005-	Valor: \$6,542,000,000
12. Vigencias futuras: Indicar el desglose de vigencias futuras si aplica, si el proceso no contempla Vigencias futuras, colocar en las casillas N.A.	No. Oficio	N/A	Año	Cuantía por año
			2015	\$2,452,000,000
	No. Aprobación	N/A	2016	\$4,090,000,000
13. Justificación de los factores de selección: (Cada factor debe contar con su justificación respectiva) No aplica para Contratación Directa	Los criterios de calificación son los siguientes:			
	CRITERIO DE CALIFICACION			PUNTAJE
	Precio			48
	Mayor número de gestores al mínimo exigido para la gestión de cobranza (<i>El número máximo de gestores a ofertar al mínimo exigidos son 20</i>)			20
Área de localización con personal exclusivo para ICETEX (Actualización de datos) (<i>Hasta 2 personas dedicadas únicamente a la gestión de localización de la cartera ICETEX. Una en las instalaciones de ICETEX y otra en la sede del contratista, si solo oferta una persona esta se ubicará en la sede de ICETEX. Estas personas No deberán realizar gestión de cobro</i>)			15	

La empresa podrá contar personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización	5
Apoyo a la industria nacional	12
TOTAL	100

PRECIO: 48 puntos

Será asignado para quien ofrezca la menor tarifa de comisión para la etapa de amortización y estudios para los niveles de cumplimiento más altos, en cada franja de mora (1-30,31-60 y 61-90), otorgando 8 puntos para cada franja en ambos tipos de cartera; lo que sumará un valor máximo de 48 puntos, así:

ASIGNACIÓN PUNTAJE		
Franja	Al menor % de Comisión en época de estudios para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:	Al menor % de Comisión en época de amortización para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:
Rango (1-30)	8	8
Rango (31-60)	8	8
Rango (61-90)	8	8
Total por Tipo de Cartera	24	24

Niveles de cumplimiento más altos por franja de mora:

Tarifa máxima de comisión (IVA Incluido) a cancelar por franja de mora en época de amortización y estudio para los niveles de cumplimiento más altos:

Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	80% o mayor	0,060%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	70% o mayor	0,075%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	65% o mayor	0,088%

Para los rangos de porcentaje de cumplimiento inferiores, la tarifa de cada franja de mora (1-30,31-60 y 61-90) se calculará en forma descendente, restándole a partir de la tarifa máxima 0,04% puntos secuencialmente, tanto para época de estudios como para amortización, así:

COBRO CORRECTIVO (1 - 30 Días en mora)			
Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)			
% Cumplimiento	Estudios	% Cumplimiento	Amortización
85% o mayor	0.049%	80% o mayor	0.060%
80% - 84%	0.045%	75% - 79%	0.056%
75% - 79%	0.041%	70% - 74%	0.052%
Menos del 75%	0%	Menos del 70%	0%

COBRO CORRECTIVO (31 - 60 Días en mora)			
Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)			
% Cumplimiento	Estudios	% Cumplimiento	Amortización
75% o mayor	0.063%	70% o mayor	0.075%
70% - 74%	0.059%	65% - 69%	0.071%
60% - 69%	0.055%	55% - 64%	0.067%
Menos del 60%	0%	Menos del 55%	0%

COBRO CORRECTIVO (61 - 90 Días en mora)			
Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)			
% Cumplimiento	Estudios	% Cumplimiento	Amortización
70% o mayor	0.066%	65% o mayor	0.088%
65% - 69%	0.062%	60% - 64%	0.084%
50% - 64%	0.058%	45% - 59%	0.080%
Menos del 50%	0%	Menos del 45%	0%

Los demás proponentes serán evaluados de manera proporcional a través de la siguiente fórmula para cada una de las etapas.

Parámetros: Menor porcentaje de comisión (MPC)
 Porcentaje de comisión a evaluar (PCE)

$$MPC/PCE * 8 = \text{Resultado Parcial}$$

Una vez obtenidos los resultados parciales por franja de mora estos serán organizados de mayor a menor y se asignará el puntaje final de este criterio al proponente que haya obtenido el mayor resultado parcial, asignándole los 8 puntos de la franja y a los siguientes resultados parciales se les otorga el puntaje final del criterio de la siguiente forma:

Orden según resultado parcial obtenido	Puntaje final del criterio
1	8
2	6.5
3	5
4	3.5
5	2

A partir del quinto (5) lugar se asignará un puntaje final del criterio de 2 puntos a cada proponente

MAYOR NÚMERO DE GESTORES AL MÍNIMO EXIGIDO: 20 puntos

El proponente que oferte el mayor número de gestores obtendrá los 20 puntos. Para las demás ofertas el puntaje asignado será calculado de la siguiente forma:

Parámetros: Número de Gestores A Evaluar (NGE)
 Mayor Número de Gestores (MNG)

$$\text{NGE/MNG} * 20 = \text{Puntaje}$$

AREA DE LOCALIZACION EXCLUSIVA PARA ICETEX: 15 PUNTOS

Ofertar un área de localización exclusiva para ICETEX con el fin de actualizar información sociodemográfica de la cartera (1-90), durante toda la vigencia del contrato Dado lo anterior ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Área de Localización	Puntuación
Proponente que oferta área de localización con hasta 2 personas.	15
Proponente que oferta área de localización con 1 persona.	7.5
Proponente que NO oferte área de localización.	0

Una de las personas de debe ubicar en las instalaciones de ICETEX y otra en la sede del contratista, si solo oferta una persona esta se ubicará en la sede de ICETEX.

LA EMPRESA PODRA CONTAR CON PERSONAL DISCAPACITADO QUE DESEMPEÑE CUALQUIER LABOR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN: 5 PUNTOS

Contar con personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización. Esta información deberá ser certificada expedida por el representante legal de la organización y podrá evidenciarse en la visita técnica que ICETEX realice en el proceso de evaluación de las propuestas. Dado lo anterior ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Personal Discapacitado	Puntuación
Proponente que oferte servicios con personal discapacitado	5
Proponente que NO oferte servicios con personal discapacitado	0

En el evento que el proponente certifique contar con personal discapacitado este criterio se dejara como una obligación contractual para ser mantenida durante la ejecución del contrato.

ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA: 12 Puntos

En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Protección a la Industria Nacional	Puntaje máximo
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas naturales de Colombia o por residentes en Colombia de acuerdo con la legislación nacional o aplica principio de reciprocidad	12 puntos
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas naturales de Colombia o por residentes en Colombia y personas extranjeras de acuerdo con la legislación nacional sin aplicación principio de reciprocidad	7 puntos
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas extranjeras de acuerdo con la legislación nacional	3 puntos

Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, ley 816 de 2003, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por

	<p>el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero.</p> <p>TOTAL PUNTAJE: 100 Puntos</p> <p>La adjudicación del contrato se realizará al proponente seleccionado que presente la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a los 60 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación, no se procederá con la adjudicación del contrato.</p> <p>CALIFICACIÓN FINAL Y CRITERIOS DE DESEMPATE</p> <p>Una vez concluido el proceso de verificación y de evaluación y cumplidos todos los requisitos de ley, se procederá a la adjudicación del Proceso de Selección a la propuesta que haya obtenido el mayor puntaje.</p> <p>Se entenderá que hay empate entre dos o más propuestas y proponentes, cuando hayan obtenido igual puntaje. En el caso de empate entre los proponentes habilitados, la adjudicación se resolverá en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la propuesta económica. • Si subsiste el empate, se preferirá la oferta de servicios nacionales frente a la oferta de servicios extranjeros. <p>Si continua el empate se dirimirá mediante sorteo por el sistema de balotas que se realizará en el lugar que designe la Entidad en la ciudad de Bogotá.</p>
<p>14.Obligaciones del contratista</p>	<p>OBLIGACIONES GENERALES DEL PROPONENTE SELECCIONADO</p> <p>Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en rangos de mora 1 a 90 días), de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos. 2. Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura. 3. Deberá contar con las herramientas operativas y tecnológicas tales como: Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound,

	<p>Grabación Digital de llamadas, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de email, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro5. El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio6. Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center7. Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.8. Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.9. Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos10. Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.11. Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.12. Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.13. El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros14. Debe contar con un Software de cobranza propio15. Debe contar con servidores de aplicación y datos16. Debe contar servidores de comunicaciones17. Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento
--	---

	<ol style="list-style-type: none">18. Debe contar con módulos de generación de informes19. Debe contar con módulo de supervisión en línea20. Debe contar módulo de evaluación de conocimientos21. Debe contar con módulo de administración de guiones22. Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.23. Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.24. Responder por los daños y perjuicios causados al ICETEX por el uso indebido de la información o elementos de trabajo que le hayan sido entregados, para el desarrollo de la gestión encomendada y los perjuicios que de allí se deriven.25. Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.26. Comunicar al ICETEX en caso de existir conflicto de intereses, el hecho o circunstancia que lo contenga y acoger la instrucción que le sea indicada por el ICETEX.27. Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindadas en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).28. Mantener para el desarrollo de la gestión, el personal y la infraestructura física ofrecida en su propuesta. En caso de retiro de alguno de estos componentes, deberá ser reemplazado por otro de igual o mejor condición y calidad de los ofrecidos, previa autorización del ICETEX.29. Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incurso en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.30. Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.31. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.32. Contar con el personal mínimo y ofrecido en la propuesta, el cual deberá ser responsable, idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en Cobranza
--	---

	<p>Administrativa, durante la ejecución del contrato.</p> <p>33. Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta ICETEX, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entramientos en la gestión realizada.</p> <p>34. Contratar bajo su responsabilidad y cargo todo el personal que sea requerido para la ejecución del contrato y responder de acuerdo con las leyes laborales vigentes, por el pago oportuno de honorarios, salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, sin que ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.</p> <p>35. Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato.</p> <p>36. Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la firma del acta de terminación o a la expedición del Acto Administrativo que ordene la terminación unilateral. El contratista se compromete a realizar la destrucción de la información en presencia de un funcionario de ICETEX dejando como constancia un acta. Cualquier procesos de empalme o actividad a desarrollar a la finalización del contrato no tendrá ningún costo pecuniario para ICETEX.</p> <p>37. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.</p> <p>38. Informar al ICETEX sobre las peticiones o amenazas de quien actúe por fuera de la ley, que lo obliguen a hacer u omitir algún acto o hecho referente a la ejecución del contrato. Así como las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación o acuerdos prohibidos, dará lugar a la terminación del contrato.</p> <p>39. Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.</p> <p>40. Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.</p> <p>41. Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.</p> <p>42. Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.</p> <p>43. Nombrar un Director del Proyecto, quien asistirá a las reuniones convocadas por el ICETEX, quien presentará los respectivos informes y será el interlocutor entre el CONTRATISTA e ICETEX. Nombrar un Coordinador de Proyecto y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los</p>
--	---

	<p>Pliegos.</p> <ol style="list-style-type: none">44. Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.45. Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.46. Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.47. Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.48. En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por ICETEX en materia tecnológica, para la gestión en administración de cartera y registro de la gestión realizada a cada uno de los beneficiarios y deudores solidarios, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.49. Cualquier modificación del equipo de trabajo Director y Coordinador de proyecto será consultada formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles de personal originalmente propuestos.50. Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del presente proceso de selección pública y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la entidad, documentos que harán parte integral del contrato.51. Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.52. Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.53. Permitirá y facilitará la práctica de auditorías que en cualquier momento se soliciten por parte de ICETEX o de las entidades de control, supervisión y vigilancia.54. Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 201055. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX56. Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios57. Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar
--	---

	<p>los registros asociados</p> <p>58. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX</p> <p>59. Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto</p> <p>60. Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros</p> <p>61. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX</p> <p>62. Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.</p>			
<p>15.El objeto de la contratación genera algún Impacto Ambiental</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>Remitirse a la matriz de contratos con responsabilidad ambiental</p>	<p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p>		
<p>16.Clausulas Ambientales para incorporar tipificadas por tipo de contrato (Si es afirmativo el ítem anterior describir conforme a la matriz)</p>	<p>N/A</p>			
<p>17.El objeto de la contratación genera residuos</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>		<p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>18.Señale el tipo de residuos que genera (Si es</p>	<p>Ordinarios <input type="checkbox"/></p>	<p>Peligrosos <input type="checkbox"/></p>	<p>Escombros <input type="checkbox"/></p>	<p>Hospitalarios <input type="checkbox"/></p>

afirmativo el ítem anterior)				
19. Obligaciones del ICETEX	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagar en la forma establecida la remuneración pactada en el numeral forma de pago, contenido en el contrato. 2. Supervisar que la ejecución del contrato se cumpla conforme lo previsto, guardando los principios de calidad, seguridad y oportunidad de la información requerida por ICETEX. 3. Entregar los guiones con el fin de que el procedimiento de comunicación de estos frente a los deudores sea bajo parámetros técnicos definidos por el ICETEX. 4. Recibir y evaluar los informes presentados por el CONTRATISTA y solicitar los ajustes que se requieran para la adecuada ejecución del contrato. 5. Realizar al menos una (1) visita mensualmente de seguimiento y control en las instalaciones del proponente. 			
20. Forma de pago y requisitos: Nota: obligatorio anexar cronograma de flujo de pagos	<p>FORMA DE PAGO</p> <p>La forma de pago en el cobro de cada franja de mora (1–30, 31–60 y 61-90 días) se hará de acuerdo al porcentaje de cumplimiento de recaudo, con las tarifas propuestas por el proponente; la comisión del cobro en cada rango de mora, se calculará sobre el valor total de los saldos de capital, que serán recuperados completa o parcialmente a través del pago de la cuotas vencidas.</p> <p>Es importante resaltar que el valor de las cuotas vencidas incluye el valor total vencido de capital, intereses corrientes y de mora generados a la fecha. Así mismo se considerará un pago parcial aquel que no deja el crédito al día, pero si permite que disminuya quedando en un rango de mora inferior al inicial. Los pagos parciales son aplicados en el siguiente orden:</p> <p>Época de Estudio: Se cancela interés de mora, prima de seguro, interés corriente y capital</p> <p>Época de Amortización: Se cancela interés de mora, interés corriente y capital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios <p>Para la franja de 1-30 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 75% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 75% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX</p> <p>Para la franja de 31-60 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 60% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 60% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.</p> <p>Para la franja de 61-90 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 50% del mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a</p>			

	<p>través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. En casos de recaudos inferiores al 50% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amortización <p>Para la franja de 1-30 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 70% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 70% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX</p> <p>Para la franja de 31-60 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 55% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 55% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.</p> <p>Para la franja de 61-90 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 45% del mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. En casos de recaudos inferiores al 45% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.</p> <p>En el evento en que el deudor decida voluntariamente pagar la obligación directamente al ICETEX, sin que haya mediado ninguna gestión de cobro por parte del proponente seleccionado o que este no la demuestre, no habrá lugar al cobro de comisión.</p> <p>Los siguientes eventos no dan lugar a cobro de comisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagos soportados con documentos falsos. • Pagos generados con cheques devueltos. • Obligaciones que una vez asignadas para el cobro de cartera, sean solicitadas por ICETEX dentro de las atribuciones del contrato. • En ningún caso habrá pago de comisión al contratista sobre dinero que ingrese al ICETEX por deudores que no hayan sido localizados en la gestión de cobro. • Cuotas parciales que mantiene el crédito en el mismo rango de mora asignado. <p>Nota 1: El cobro administrativo de la cartera ICETEX en ningún genera cobro de honorarios directamente al deudor.</p>
<p>21. Justificación anticipo o pago anticipado:</p>	<p>N/A</p>

22. Interventoría/Supervisión: Si la interventoría es contratada, diligencie TODOS los campos, Si aún no está contratada, coloque "Por definir" Si se trata de Supervisión, solo diligencie los campos desde aquí	Contratada	SI: <input type="checkbox"/> Interventoría es Externa = Contratada	NO: <input checked="" type="checkbox"/>		
	Externa: <input type="checkbox"/> Razón Social	EN PROCESO DE CONTRATACIÓN		No. Contrato	EN PROCESO DE CONTRATACIÓN
	Contacto		Por definir	EN PROCESO DE CONTRATACIÓN	
	Teléfono		Por definir	Por definir	Por definir
	Supervisión	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nombre del servidor	Director De Cobranza			
	N° Cédula de Ciudadanía:				
Dependencia	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza				
23. Justificación de contar con Interventoría (aplica únicamente en el caso de requerir interventoría)	No aplica				
24. Ubicación de personal en el ICETEX: Cabe resaltar que el ICETEX NO cuenta con espacio físico para nuevos puestos de trabajo	En desarrollo del contrato, ¿se ubicara personal en las instalaciones del ICETEX:		No	Si <input checked="" type="checkbox"/> en caso de que se de como valor agregado	
	El área cuenta con el espacio físico requerido		No	Si <input checked="" type="checkbox"/> Solamente un puesto trabajo para quien oferte personal para área de localización exclusiva de ICETEX	
25. Análisis del riesgo y forma de mitigarlo	ANÁLISIS DE RIESGOS Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados en el presente pliego de condiciones y como principio general, EL CONTRATISTA como experto de negocio y				

	<p>como especialista, asumirá los efectos económicos de todas aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad. En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, por tanto EL ICETEX no estará obligado a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el contratista.</p> <p>En virtud de lo anterior, se establecieron los siguientes riesgos:</p> <p>*Ver Anexo 8 Matriz De Riesgos</p> <p>Los riesgos legales a evidenciar en el siguiente proceso son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de protección de datos- Cumplimiento de las Políticas de tratamiento de datos por parte del tercero (Ley 1581 de 2012). • Políticas de seguridad y reserva de la información suministrada por parte de la entidad- Cumplimiento del Manual de Políticas de Seguridad de la Información. • Normatividad específica de acuerdo con el servicio a contratar. • Plan de continuidad del negocio- Cumplimiento al numeral 7.4.5 de las circulares 052 de 2007 y 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera De Colombia.
<p>26. Análisis sustenta exigencia garantías</p> <p>que la de</p>	<p>GARANTÍA DEL CONTRATO</p> <p>Para mitigar los riesgos, el CONTRATISTA se obliga a constituir una garantía expedida en “Formato Para Entidades Públicas” en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CUMPLIMIENTO: Por un valor equivalente al treinta (30%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más. Contados a partir de la suscripción del contrato. • CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y seis (6) meses más. Contados a partir de la suscripción del contrato. • PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y tres (3) años más. Contados a partir de la suscripción del contrato.

	<p>Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá constituir póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. Contados a partir de la suscripción del contrato.</p> <p>La vigencia de la garantía deberá ser por todo el plazo de ejecución del contrato. La cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual deberá contener como mínimo, en adición a la cobertura básica de predios, labores y operaciones, los amparos adicionales de:</p> <p>El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por EL ICETEX. Dentro de los términos estipulados en este Contrato la garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de EL ICETEX.</p> <p>El Contratista debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente el contratista deberá notificar a la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve cambio del plazo o el valor del mismo y deberá allegar el certificado de notificación de la modificación a la entidad como constancia de realización de la misma.</p> <p>La garantía única de cumplimiento expedida a favor de EL ICETEX no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.</p>			
<p>27. Requiere Aprobación Comité Contratación de</p>	<p>Si <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Fecha Aprobación Comité de Contratación</p>	

El presente insumo de contratación contiene los estudios previos de que trata el Manual de Contratación del ICETEX.

FIRMAS Y APROBACIONES
Firmas autorizadas:

Firma Vicepresidenta de Crédito y Cobranza responsable:	Firma Coordinadora Grupo de Cobranza Responsable:	Firma Analista Dirección de Cobranza Responsable:
--	--	--

NOTA: Este es un plan inicial, el cual deberá ajustarse de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato y del valor de la oferta económica, teniendo en cuenta la vigencia presupuestal.

LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS AL INSUMO PARA CONTRATACIÓN

ANEXOS	
Anexo 1	Relación de experiencia del proponente
Anexo 2	Estimación número mínimo de gestores
Anexo 3	Estimación valor del contrato Cobro Administrativo
Anexo 4	Propuesta económica
Anexo 5	Visita técnica al proponente
Anexo 6	Cuadro verificación cumplimiento
Anexo 7	Certificación personal discapacitado
Anexo 8	Matriz de riesgos

ANEXO 1 RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

(Debe ser soportado con las certificaciones)

PROponente:						
FECHA:						
CONTRATOS CON LOS CUALES ACREDITA EXPERIENCIA		FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN
CONTRATANTE	VALOR					
TOTAL						

EN EL CASO DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS EN UNIÓN TEMPORAL, SE DEBERÁ INDICAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FIRMA EN PORCENTAJE (%) **ANEXAR CERTIFICACIONES EN ORIGINAL O FOTOCOPIA.**

 Firma del Representante Legal
 C.C. _____ de _____
 Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 2 ESTIMACIÓN NÚMERO MINIMO DE GESTORES

Llamadas x día x asesor (25 días al mes)	2.306
Número promedio de asesores	30
Llamadas diarias por asesor	150
Total llamadas Diarias	4.500
Llamadas por hora	20
Tiempo promedio de llamada (Segundos)	180
Total minutos en turnos de trabajo de 8 horas diarias	480
Total minutos de Break en turnos de trabajo	20
Total minutos en tiempo al aire	460

ANEXO 3 ESTIMACIÓN VALOR DEL CONTRATO COBRO ADMINISTRATIVO

Mes	Valor total participacion (1-90) del total de la cartera	Valor total franja (1-30)	Estudios	Comision	Amortizacion	Comision	Valor total franja (31-60)	Estudios	Comisión	Amortización	Comision	Valor total franja (61-90)	Estudios	Comisión	Amortización	Comision	Presupuest o mensual
may-15	\$ 433.665	\$ 290.556	\$ 159.686	\$ 77,61	\$ 130.870	\$ 78,52	\$ 112.753	\$ 61.968	\$ 39,04	\$ 50.785	\$ 38,09	\$ 73.871	\$ 40.599	\$ 26,80	\$ 33.273	\$ 29,28	\$ 289
jun-15	\$ 435.182	\$ 291.572	\$ 159.762	\$ 77,64	\$ 131.809	\$ 79,09	\$ 113.147	\$ 61.997	\$ 39,06	\$ 51.150	\$ 38,36	\$ 73.723	\$ 40.395	\$ 26,66	\$ 33.328	\$ 29,33	\$ 290
jul-15	\$ 455.212	\$ 304.992	\$ 166.609	\$ 80,97	\$ 138.383	\$ 83,03	\$ 118.355	\$ 64.654	\$ 40,73	\$ 53.701	\$ 40,28	\$ 73.981	\$ 40.414	\$ 26,67	\$ 33.567	\$ 29,54	\$ 301
ago-15	\$ 465.772	\$ 312.068	\$ 169.955	\$ 82,60	\$ 142.112	\$ 85,27	\$ 121.101	\$ 65.953	\$ 41,55	\$ 55.148	\$ 41,36	\$ 77.386	\$ 42.145	\$ 27,82	\$ 35.241	\$ 31,01	\$ 310
sep-15	\$ 469.327	\$ 314.449	\$ 170.731	\$ 82,98	\$ 143.718	\$ 86,23	\$ 122.025	\$ 66.254	\$ 41,74	\$ 55.771	\$ 41,83	\$ 79.181	\$ 42.992	\$ 28,37	\$ 36.190	\$ 31,85	\$ 313
oct-15	\$ 473.784	\$ 317.435	\$ 171.832	\$ 83,51	\$ 145.603	\$ 87,36	\$ 123.184	\$ 66.681	\$ 42,01	\$ 56.503	\$ 42,38	\$ 79.786	\$ 43.189	\$ 28,50	\$ 36.597	\$ 32,21	\$ 316
nov-15	\$ 474.174	\$ 317.697	\$ 171.449	\$ 83,32	\$ 146.248	\$ 87,75	\$ 123.285	\$ 66.533	\$ 41,92	\$ 56.753	\$ 42,56	\$ 80.543	\$ 43.466	\$ 28,69	\$ 37.077	\$ 32,63	\$ 317
dic-15	\$ 472.147	\$ 316.338	\$ 170.193	\$ 82,71	\$ 146.145	\$ 87,69	\$ 122.758	\$ 66.045	\$ 41,61	\$ 56.713	\$ 42,53	\$ 80.610	\$ 43.369	\$ 28,62	\$ 37.241	\$ 32,77	\$ 316
ene-16	\$ 461.178	\$ 308.989	\$ 165.728	\$ 80,54	\$ 143.261	\$ 85,96	\$ 119.906	\$ 64.312	\$ 40,52	\$ 55.594	\$ 41,70	\$ 80.265	\$ 43.050	\$ 28,41	\$ 37.214	\$ 32,75	\$ 310
feb-16	\$ 472.505	\$ 316.578	\$ 169.275	\$ 82,27	\$ 147.303	\$ 88,38	\$ 122.851	\$ 65.689	\$ 41,38	\$ 57.162	\$ 42,87	\$ 78.400	\$ 41.921	\$ 27,67	\$ 36.480	\$ 32,10	\$ 315
mar-16	\$ 491.280	\$ 329.157	\$ 175.457	\$ 85,27	\$ 153.700	\$ 92,22	\$ 127.733	\$ 68.088	\$ 42,90	\$ 59.645	\$ 44,73	\$ 80.326	\$ 42.818	\$ 28,26	\$ 37.508	\$ 33,01	\$ 326
abr-16	\$ 495.448	\$ 331.950	\$ 176.398	\$ 85,73	\$ 155.552	\$ 93,33	\$ 128.816	\$ 68.453	\$ 43,13	\$ 60.363	\$ 45,27	\$ 83.518	\$ 44.381	\$ 29,29	\$ 39.136	\$ 34,44	\$ 331
may-16	\$ 494.452	\$ 331.283	\$ 175.496	\$ 85,29	\$ 155.787	\$ 93,47	\$ 128.558	\$ 68.103	\$ 42,90	\$ 60.455	\$ 45,34	\$ 84.226	\$ 44.619	\$ 29,45	\$ 39.608	\$ 34,85	\$ 331
jun-16	\$ 496.181	\$ 332.442	\$ 175.561	\$ 85,32	\$ 156.881	\$ 94,13	\$ 129.007	\$ 68.128	\$ 42,92	\$ 60.879	\$ 45,66	\$ 84.057	\$ 44.390	\$ 29,30	\$ 39.667	\$ 34,91	\$ 332
jul-16	\$ 519.019	\$ 347.743	\$ 183.067	\$ 88,97	\$ 164.676	\$ 98,81	\$ 134.945	\$ 71.041	\$ 44,76	\$ 63.904	\$ 47,93	\$ 84.351	\$ 44.406	\$ 29,31	\$ 39.945	\$ 35,15	\$ 345
ago-16	\$ 531.060	\$ 355.810	\$ 186.726	\$ 90,75	\$ 169.084	\$ 101,45	\$ 138.076	\$ 72.461	\$ 45,65	\$ 65.615	\$ 49,21	\$ 88.233	\$ 46.304	\$ 30,56	\$ 41.929	\$ 36,90	\$ 355
sep-16	\$ 535.113	\$ 358.526	\$ 187.559	\$ 91,15	\$ 170.967	\$ 102,58	\$ 139.129	\$ 72.784	\$ 45,85	\$ 66.345	\$ 49,76	\$ 90.280	\$ 47.229	\$ 31,17	\$ 43.051	\$ 37,89	\$ 358
oct-16	\$ 540.194	\$ 361.930	\$ 188.742	\$ 91,73	\$ 173.188	\$ 103,91	\$ 140.451	\$ 73.243	\$ 46,14	\$ 67.207	\$ 50,41	\$ 90.969	\$ 47.439	\$ 31,31	\$ 43.530	\$ 38,31	\$ 362
nov-16	\$ 540.640	\$ 362.229	\$ 188.299	\$ 91,51	\$ 173.930	\$ 104,36	\$ 140.566	\$ 73.071	\$ 46,03	\$ 67.495	\$ 50,62	\$ 91.833	\$ 47.738	\$ 31,51	\$ 44.095	\$ 38,80	\$ 363
dic-16	\$ 538.328	\$ 360.680	\$ 186.898	\$ 90,83	\$ 173.782	\$ 104,27	\$ 139.965	\$ 72.527	\$ 45,69	\$ 67.438	\$ 50,58	\$ 91.909	\$ 47.625	\$ 31,43	\$ 44.283	\$ 38,97	\$ 362

*Cifras estimadas sujetas a posibles variaciones

ANEXO 4 PROPUESTA ECONOMICA

Tarifa máxima de comisión (IVA Incluido) a cancelar por franja de mora en época de amortización y estudio para los niveles de cumplimiento más altos:						
Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%		80% o mayor	0,060%	
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%		70% o mayor	0,075%	
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%		65% o mayor	0,088%	

 Firma del Representante Legal
 C.C. _____ de _____
 Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 5 VISITA TECNICA AL PROPONENTE

LISTA DE CHEQUEO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA			
No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia
1	Software propio del proponente		
2	Servidores de aplicaciones y de datos		
3	Servidores de comunicaciones		
4	Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento.		
5	Módulo de generación de informes		
6	Módulo de supervisión en línea		
7	Módulo de evaluación de conocimientos		
8	Módulo de administración de guiones		
9	IVR (Interactive Voice Response)		
10	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).		
11	Grabación de llamadas		
12	Funciones para envío masivo de Email		

LISTA DE CHEQUEO VISITA TECNICA DE INFRAESTRUCTURA			
No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia
1	Deberá contar con un Call Center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX.		
2	Número de líneas telefónicas para la gestión de cobro		
3	El personal a disposición del ICETEX debe contar con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.		
4	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center		

No.	REQUISITOS MINIMO DE SOFTWARE PROPIO DE COBRANZA	Como lo cumple	Evidencia
1	Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario		

2	Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Dirección casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.		
3	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial		
4	Espacio para notas y observaciones de cada gestión		
5	Programación de alarmas y recordatorios		
6	Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestiona el crédito		
7	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones		
8	Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización)		
9	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes		
10	Control de acceso a gestores		

LISTA DE CHEQUEO DE PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Favor contestar el siguiente cuestionario:

1.	¿Cuentan con Plan de Continuidad del Negocio documentado?	
2.	¿Cuánto es el tiempo máximo de recuperación (RTO) para el Proceso de Gestión de Cobranzas?	
3.	¿Se realizan Pruebas documentadas del Plan de Contingencia para garantizar su adecuado funcionamiento?	
4.	Favor indicar la frecuencia de realización de pruebas:	

ESCENARIOS

1. Fallas de recurso tecnológico:

1.	¿Tienen plan de contingencia tecnológica que abarque las posibles fallas de:	
	Servidores	
	Telecomunicaciones	
	Aplicativos (Software)	
	Bases de Datos	
	Almacenamiento de bases de datos	
	Internet	
	Soporte físico en el Centro de Computo: Fluido eléctrico, Aire acondicionado, Extintores	
2.	¿Cuentan con Centro de Computo Alternativo?	

2. Fallas de telefonía

1. ¿Cuenta con enlaces de comunicación telefónica alternos o redundantes?	
---	--

3. Fallas en infraestructura física de la sede donde se labora*

1. ¿Se cuenta con sitio alternativo para operar ante fallas de infraestructura física o de cualquier otra índole?	
2. ¿Se encuentra adecuado el sitio de operación alternativo para la continuidad de la operación?	
3. ¿Existe un plan de contingencia de traslado de la operación?	

4. Falla de fluido eléctrico*

1. ¿Cuentan con planta de energía eléctrica?	
2. ¿Se efectúa mantenimiento a la planta de energía?	
3. ¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento a la planta de energía?	

5. Ausencia de personal para continuar la operación*

1. ¿Existe un Plan de Salud Ocupacional para los empleados de la empresa?	
2. ¿Se cuenta con un esquema de retención y transferencia de conocimiento e información para continuar la operación ante novedades de retiros, incapacidades o similares?	

6. Falla por desastre natural*

1.	¿Existe un Plan de Emergencias documentado?	
2.	¿El Plan de Emergencia se encuentra actualizado y divulgado al personal de la empresa?	
3.	¿ Se efectúan simulacros y pruebas del Plan de Emergencias?	

OBSERVACIONES

Si desea darnos a conocer aspectos no contemplados en este cuestionario, que considera que aportan a la identificación del plan de continuidad del negocio que mantienen, por favor informarnos.

Nota: Los numerales que no se encuentra señalados con * son de obligatorio cumplimiento para habilitar la propuesta. Los numerales que se encuentran con * y que en caso de no contar con su existencia podrá acordarse con el supervisor del contrato los plazos para implementarlos.

Firma del Representante Legal
C.C. _____ de _____
Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 6 CUADRO VERIFICACION CUMPLIMIENTO

El proponente deberá indicar el número de folio en que se encuentra el ITEM requerido y de qué forma cumple

N°	ITEM	N° Folio	Cumple Si / No	Especifique la forma en que cumple
1	Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en rangos de mora 1 a 90 días), de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.			
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.			
3	Deberá contar con las herramientas operativas y tecnológicas tales como: Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound, Grabación Digital de Llamadas, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.			
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro			
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio			
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center			
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.			
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.			
9	Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos			
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.			
11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.			
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.			

13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros			
14	Debe contar con un Software de cobranza propio			
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos			
16	Debe contar servidores de comunicaciones			
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento			
18	Debe contar con módulos de generación de informes			
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea			
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos			
21	Debe contar con módulo de administración de guiones			
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.			
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.			
24	Responder por los daños y perjuicios causados al ICETEX por el uso indebido de la información o elementos de trabajo que le hayan sido entregados, para el desarrollo de la gestión encomendada y los perjuicios que de allí se deriven.			
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.			
26	Comunicar al ICETEX en caso de existir conflicto de intereses, el hecho o circunstancia que lo contenga y acoger la instrucción que le sea indicada por el ICETEX.			
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).			
28	Mantener para el desarrollo de la gestión, el personal y la infraestructura física ofrecida en su propuesta. En caso de retiro de alguno de estos componentes, deberá ser reemplazado por otro de igual o mejor condición y calidad de los ofrecidos, previa autorización del ICETEX.			
29	Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incurso en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.			
30	Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.			

31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.			
32	Contar con el personal mínimo y ofrecido en la propuesta, el cual deberá ser responsable, idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en Cobranza Administrativa, durante la ejecución del contrato.			
33	Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta ICETEX, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entramientos en la gestión realizada.			
34	Contratar bajo su responsabilidad y cargo todo el personal que sea requerido para la ejecución del contrato y responder de acuerdo con las leyes laborales vigentes, por el pago oportuno de honorarios, salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, sin que ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.			
35	Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato.			
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la firma del acta de terminación o a la expedición del Acto Administrativo que ordene la terminación unilateral. El contratista se compromete a realizar la destrucción de la información en presencia de un funcionario de ICETEX dejando como constancia un acta. Cualquier procesos de empalme o actividad a desarrollar a la finalización del contrato no tendrá ningún costo pecuniario para ICETEX.			
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.			
38	Informar al ICETEX sobre las peticiones o amenazas de quien actúe por fuera de la ley, que lo obliguen a hacer u omitir algún acto o hecho referente a la ejecución del contrato. Así como las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación o acuerdos prohibidos, dará lugar a la terminación del contrato.			
39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.			
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.			
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.			
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.			

43	Nombrar un Director del Proyecto, quien asistirá a las reuniones convocadas por el ICETEX, quien presentará los respectivos informes y será el interlocutor entre el CONTRATISTA e ICETEX. Nombrar un Coordinador de Proyecto y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos.			
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.			
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.			
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.			
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.			
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por ICETEX en materia tecnológica, para la gestión en administración de cartera y registro de la gestión realizada a cada uno de los beneficiarios y deudores solidarios, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.			
49	Cualquier modificación del equipo de trabajo Director y Coordinador de proyecto será consultada formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles de personal originalmente propuestos.			
50	Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del presente proceso de selección pública y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la entidad, documentos que harán parte integral del contrato.			
51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.			
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.			
53	Permitirá y facilitará la práctica de auditorías que en cualquier momento se soliciten por parte de ICETEX o de las entidades de control, supervisión y vigilancia.			
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.			
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.			
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios			
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados			

58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX			
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto			
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros			
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX			
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.			

 Firma del Representante Legal
 C.C. _____ de _____
 Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 7 CERTIFICACIÓN PERSONAL DISCAPACITADO

MARQUE CON UNA X SEGÚN SU PROPUESTA

ITEM	SI	NO
CUENTA CON PERSONAL DISCAPACITADO EN LA ORGANIZACIÓN		

DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO UNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A PROPUESTAS QUE CUENTAN CON PERSONAL DISCAPACITADO

TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS CON ESTA DISCAPACIDAD	TIEMPO DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Firma del Representante Legal

C.C. _____ de _____

Nombres y apellidos del representante legal